Direction des relations internationales de l'enseignement

Centre de Langue

Ressources pour les enseignants et les formateurs en français des affaires

Activité pour la classe : CFP

Crédit : *Joelle Bonenfant, Jean Lacroix*

Thèmes et situations : Achat-Vente

Fiche pédagogique

Activité : Réclamations		**Compréhension orale**
Objectifs communicatifs et/ou professionnels	• Comprendre l'objet d'une réclamation • Informer sur l'objet	
Objectifs linguistiques	• Lexique « à valeur négative » pour caractériser l'état d'un objet	
Déroulement et/ou commentaires	***Travail sur le document*** 1. Travail individuel (ou par 2) et mise en commun : activité 1. Cette activité porte sur la compréhension du sens. Lors de la mise en commun, demander de justifier les réponses (indication des parties du document qui contiennent les informations). 2. Travail individuel (ou par 2) et mise en commun : activité 2 et 3. Ces activités portent sur le lexique. Elles peuvent se faire avec la transcription. 3. Travail individuel et mise en commun : activité 4.	
Matériel et/ou support	Enregistrement audio de phrases à télécharger	

Réclamations

1. Je vous signale que les bouteilles que nous avons reçues sont toutes cassées.
2. La qualité de la marchandise reçue ne correspond absolument pas à la commande.
3. Nous n’avons toujours rien reçu.
4. Vous nous avez expédié la moitié de ce que nous avions commandé.
5. Aucun des appareils n’est en état de marche.
6. Nous avions commandé des chaises rouges, nous en avons reçu des bleues.
7. Une partie des vases est ébréchée.
8. Les couvertures de certains dictionnaires sont tachées.
9. Il manque 50 articles.
10. Le voyant ne s’allume pas.
11. Nous devions recevoir les lampes le 20.
12. La taille des pantalons est incorrecte.
13. Les lecteurs CD ne fonctionnent pas.
14. Le délai est dépassé.
15. Les emballages des DVD sont déchirés.

Réclamations

➢Activité 1 : Quelle est la raison de la réclamation ? Notez les numéros.

L'article est défectueux	
La quantité n'est pas conforme	
La marchandise est endommagée	
L'article n'est pas conforme à la commande	
Il y a un retard de livraison	

➢Activité 2 : Relevez les verbes ou expressions utilisés pour parler des articles défectueux.

➢Activité 3 : Relevez les adjectifs utilisés pour parler des articles endommagés.

➢Activité 4 : Quelle réponse pourrait convenir ? Associez.

a. Renvoyez-nous les articles abîmés ou défectueux et nous les remplacerons.
b. Nous vous faisons parvenir les articles manquants.
c. La marchandise part immédiatement.
d. Renvoyez-nous les articles non conformes, nous les remplacerons.

a	b	c	d

Réclamations : Corrigé

➢Activité 1 : Quelle est la raison de la réclamation ? Notez les numéros.

L'article est défectueux	5 – 10 – 13 -
La quantité n'est pas conforme	4 – 9
La marchandise est endommagée	1 – 7 –8 - 15
L'article n'est pas conforme à la commande	2 – 6 - 12
Il y a un retard de livraison	3 – 11 – 14 -

➢Activité 2 : Relevez les verbes ou expressions utilisés pour parler des articles défectueux.

Fonctionner, être en état de marche, s'allumer

➢Activité 3 : Relevez les adjectifs utilisés pour parler des articles endommagés.

Ebréché, cassé, déchiré, taché

➢Activité 4 : Quelle réponse pourrait convenir ? Associez.

a. Renvoyez-nous les articles abîmés ou défectueux et nous les remplacerons.
b. Nous vous faisons parvenir les articles manquants.
c. La marchandise part immédiatement.
d. Renvoyez-nous les articles non conformes, nous les remplacerons.

a	b	c	d
1, 5, 7, 8, 10, 13, 15	4, 9	3, 11, 14	2, 6, 12